



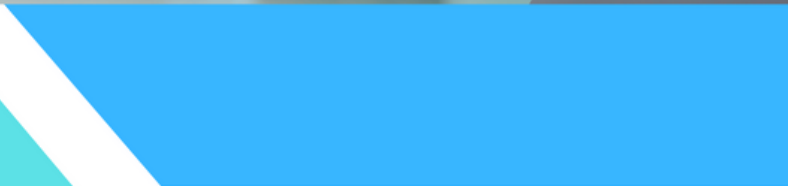
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการของ **เทศบาลตำบลพล** อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง



ประจำปีงบประมาณ 2565



ศึกษาโดย
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น



มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,263 คน - จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.98 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ 1.งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.92 2.งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.86 3.งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.15 4.งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.02

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก	95.92	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่	95.86	4.79	0.72	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล	96.15	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์	96.02	4.80	0.72	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.98	4.80	0.71	มากที่สุด	

ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 3 งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล และ งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.92 ร้อยละ 95.86 ร้อยละ 96.15 และร้อยละ 96.02

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{383.94}{4} \\ &= 95.98 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยคณะกรรมการธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น กับเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต การศึกษาประเมินครั้งนี้สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศมนตรีตำบลพลา คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ คณะกรรมการธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ตุลาคม 2565

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)		ก
คำนำ		ข
สารบัญ		ค
บทที่ 1	บทนำ ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	2
	ขอบเขตการวิจัย	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	10
	แนวคิดการจัดบริการสาธารณสุข	15
	แนวคิดการจัดบริการสาธารณสุขในระดับท้องถิ่น	18
	แนวคิดการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย	26
	ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลพลา	30
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
	กรอบแนวคิดการวิจัย	39
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	40
	ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	40
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมเก็บข้อมูล	40
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	43
	การวิเคราะห์ข้อมูล	43
	การนำเสนอข้อมูล	43
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
	ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก	51

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่	56
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล	61
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์	66
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา	71
บทที่ 5	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	
รูปลงพื้นที่	
คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	45
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	46
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	48
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	50
ตารางที่ 4.7	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ	51
ตารางที่ 4.8	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านช่องทางการให้บริการ	52
ตารางที่ 4.9	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53
ตารางที่ 4.10	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54
ตารางที่ 4.11	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก	55
ตารางที่ 4.12	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	56
ตารางที่ 4.13	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านช่องทางการให้บริการ	57
ตารางที่ 4.14	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตารางที่ 4.15	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 4.16	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่	60

สารบัญตาราง(ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.17	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัด สำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.18	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัด สำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านช่องทางการ ให้บริการ	62
ตารางที่ 4.19	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัด สำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63
ตารางที่ 4.20	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัด สำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64
ตารางที่ 4.21	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล	65
ตารางที่ 4.22	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการ จัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	66
ตารางที่ 4.23	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการ จัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านช่องทางการให้บริการ	67
ตารางที่ 4.24	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการ จัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68
ตารางที่ 4.25	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการ จัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69
ตารางที่ 4.26	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการ ด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์	70
ตารางที่ 4.27	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	71

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	9
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	39
ภาพที่ 4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	45
ภาพที่ 4.2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	46
ภาพที่ 4.3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	47
ภาพที่ 4.4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	48
ภาพที่ 4.5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้	49
ภาพที่ 4.6	เฉลี่ยแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 โดยมีการบัญญัติในมาตรา 1 และ 2 ไว้ว่า ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียว จะแบ่งแยกไม่ได้ และมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตาม หลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้ คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน และตามมาตรา 250 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน เป็นหลักและถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ

และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาส และความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

ดังนั้น เทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จึงได้ร่วมมือกับ “คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก 2) งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ 3) งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการบริการรับลงทะเบียนและจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2565 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภทงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก
2. งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเลี้ยงชีพผู้สูงอายุรายใหม่
3. งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล
4. งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้มารับบริการจากเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

3. ขอบเขตของระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 – วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2565 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการความรู้สึกที่ดีของประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ใน 4 ด้าน ดังนี้

1.1) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน และการให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์

1.2) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

1.3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

1.4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการ ให้บริการอย่างชัดเจน

2. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามจุดประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เช่น งานบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ

4. การบริการสาธารณะ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมหรือกิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมาย การรักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

5. องค์ประกอบรองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น
- 2.5 แนวคิดการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Morse (1967) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านจิตใจและร่างกาย หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่สามารถสร้างทัศนคติในทางบวก ซึ่งจะเกิดการเปลี่ยนแปลง ตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Tiffin & McCormick (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดต่อผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และการพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wallerstein (1972) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจ

Wolmam (1973, p. 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการ หรือตามแรงจูงใจ

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นและจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

Powell (1983, pp. 7-18) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้โดยบุคคลจะต้องปรับตัวให้อยู่ในภาวะสมดุลระหว่างความต้องการ และการได้รับการตอบสนองตามสภาวะแวดล้อมนั้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการประเมินเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการที่ได้รับจริง

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ปทุมพร โพธิ์กาศ (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้า

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รักหรือชอบ ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่แสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทัศนคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียม มีไม่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

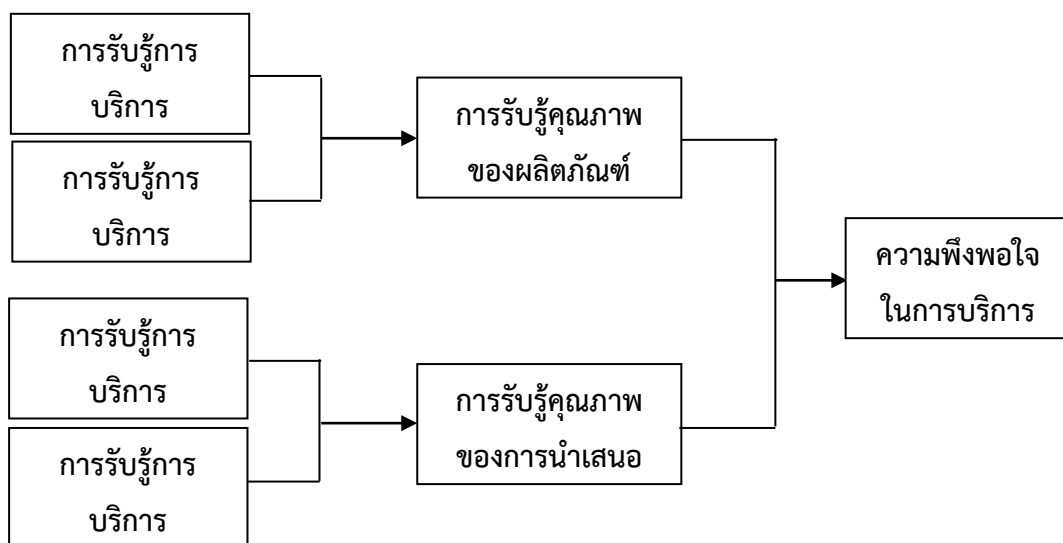
2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยโมตรียิตของการบริการที่แท้จริง



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550 : 28)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่รับบริการ หรือผู้ที่มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธร บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่า จะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีนรัตน์ แดงอ่อน (2551, หน้า 34) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของซวงค์ ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำ
ได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ติดต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่า ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ขอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจาก

พนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เชิงปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการ ย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ ที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

1. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น
2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
4. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น
5. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัมฤทธิ์, 2546)

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวก ด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.3 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (อำนาจ บุนนิตน์ไมตรี, 2559)

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

- (1) รัฐต้องมีการบริหาร ด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด
- (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง
- (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน
- (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ
- (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย กิกผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ

การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มีอบยังควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)
2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน โดยที่ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลง ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางการปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ให้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะ ไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อ

ผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

2.4 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

ในจัดทำบริการสาธารณะนั้น สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท (อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, 2559) ดังนี้

1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น

- (1) การป้องกันประเทศ
- (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ
- (3) การกิจด้านการคลัง และ
- (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน

2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย
- (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ
- (3) บริการสาธารณะ ทางด้านสังคมและการศึกษา และ
- (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจกรรมการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

(4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่าง ๆ แล้วรัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

(4.1) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่าง ๆ การประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

(4.2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

(4.3) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจัดการกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาภิบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรม ประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

(4.4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะ ประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาผลกระทบในท้องถิ่น (อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง) รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

(4.5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

(4.6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรมสันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

ทางเลือกในการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหารและการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

1.1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

1.2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

1.3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

1.4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

2.1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

2.2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

2.3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

2.4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

2.5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ สุภชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ หน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจ หน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่นโดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือ มีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก หรือมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของ

แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่างๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อมการเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการเป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของการบริหาร หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็มีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร เมื่อแผนปฏิบัติการการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีผลบังคับใช้อย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่า การกำหนดบทบาทและอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบันที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การ

ปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเอง ในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้น ประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบายการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐ การปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ (ค่านวณ เลาไพบุลย์กิจเจริญ, 2555)

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม

วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว

5. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
7. ให้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน
2. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
3. จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
4. จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
5. มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
7. จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการ

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การ แบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, 2546)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (คำนวน เลาไพบูลย์กิจเจริญ, 2555)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

2.5 แนวคิดการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย มี 2 รูปแบบ คือ 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งในทุกจังหวัดจะมี 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ยกเว้น กรุงเทพมหานคร 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่ต้องทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ซึ่งจะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง และในปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่มีการปกครองในรูปแบบพิเศษ (รุ่งรัตน เจริญจิตต์, 2555 หน้า 9-11)

สำหรับโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้กำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่เป็น 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัดนั้น ทำหน้าที่นิติบัญญัติ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดของแต่ละจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนราษฎรในจังหวัดนั้น ๆ โดยให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้ จังหวัดใดมีประชากรไม่เกิน 500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน 24 คน จังหวัดใดมีประชากรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 30 คน จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 36 คน จังหวัดใดมีประชากรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 42 คน จังหวัดใดมีประชากรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 48 คน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนภายในจังหวัดนั้น และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้ ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ได้ไม่เกิน 4 คน ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 หรือ 42 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน ในกรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 หรือ 30 คน ให้แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ บูรณาการ การประสานงาน ส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาองค์ความรู้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำโครงการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะที่มีลักษณะบูรณาการในภาพรวมของจังหวัด หรือภารกิจขนาดใหญ่ที่ไม่ซ้ำซ้อนกับเทศบาล ซึ่งต้องได้รับการร้องขอหรือได้รับความยินยอมจากเทศบาลก่อน ในกรณีที่ทำเนียบการเข้าช้อนกับเทศบาล เช่น การบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (แหล่งน้ำทรัพยากรธรรมชาติ การจัดทำบ่อบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ หรืออื่น ๆ) การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีลักษณะงานเป็นหน่วยงานอำนวยการด้านการบริหารงานท้องถิ่นให้แก่เทศบาล และให้การสนับสนุนและส่งเสริมหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับ การร้องขอ

2. เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยเทศบาลนั้นประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี มาตรา 15 สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้ (1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน (2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน (3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และจะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้งในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ มาตรา 48 ทวิ ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 48 อัฐ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ (1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน (2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน (3) เทศบาลนคร

ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลได้โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการสมัครรับเลือกตั้งและการเลือกตั้งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มาตรา 46 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล (2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม (3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ มาตรา 57 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และจัดการประชุม และงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง ในส่วนของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ

สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คัดกรอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

4. กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) สภากรุงเทพมหานคร (2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานครและกรุงเทพมหานคร มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภาโดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้ เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว ซึ่งระบุนวันเลือกตั้งและระยะเวลารับสมัครเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการ ตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager Form เพียงแห่งเดียวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยา

ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา ดังนี้ สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยาจำนวน 24 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาจะเลือกสมาชิกสภา 1 คนเป็นประธานสภาเมืองพัทยา และเลือกอีก 2 คน เป็นรองประธานสภาเมืองพัทยา แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีแต่งตั้งสมาชิกสภาเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประธานสภาเมืองพัทยามีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของเมืองพัทยา นอกจากนี้ ยังมีปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2547, หน้า 5) นายกเมืองพัทยา ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยามีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในการบริหารกิจการของเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยาสามารถจัดตั้งทีมบริหารเมืองพัทยาได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม เช่น รองนายกเมืองพัทยาไม่เกิน 4 คน เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการนายกเมืองพัทยา ประธานที่ปรึกษา หรือคณะที่ปรึกษาของนายกเมืองพัทยาได้

2.6 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง¹

ประวัติความเป็นมา

ความหมาย คำว่า “พลา” จากคำบอกเล่าของผู้สูงอายุในพื้นที่บอกว่ามาจากคำว่า “พักล่า” แปลความได้ว่าเป็นการ “พักเหนื่อย” ซึ่งสันนิษฐานได้ว่าเป็นบริเวณที่ “พักกองทัพ” ของพระเจ้าตากสินตามเส้นทางเดินทัพสู่เมืองจันทบุรี เมื่อครั้งกรุงศรีอยุธยาแตกปี พ.ศ. 2310 แหลมสน มีชื่อปรากฏในเส้นทางเดินทัพตามชายทะเลตั้งแต่หน้าเกลือ นาจอมเทียน สัตหีบ(หนองไก่เตี้ย) ช่องแสมสารและแหลมสน (ศาสตราจารย์วัช ปุณณทก. ประวัติศาสตร์หัวเมืองภาคตะวันออก, สมเด็จพระเจ้าตากสินกับแผ่นดินระยอง ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดระยอง)

“แหลมสน” ก็คือบริเวณ “ทุ่งสนามควาย” ในปัจจุบันเป็นที่ตั้งสำนักงานเทศบาลตำบลพลา มีบ่อน้ำน้ำที่จิตสนธิ อยู่ห่างจากชายหาดไม่มากนัก สันนิษฐานว่าเป็นบ่อที่กองทัพขุดขึ้นเพื่อใช้น้ำ จากที่กล่าวมาก็พอที่จะสรุปได้ว่า คำว่า “พลา” น่าจะมาจากคำว่า “พักล่า” ตามคำบอกเล่าของท่านผู้สูงอายุในพื้นที่ยกทั้งเมื่อสร้างวัดก็ใช้ชื่อว่า “วัดพลา” ซึ่งแปลว่า “กำลัง” ครั้นเมื่อตั้งชื่อโรงเรียนก็ใช้ชื่อว่า “โรงเรียนวัดพลา(พลากรประชานุกล)” ตัวสร้อยมีความหมายว่า “กองกำลังที่รวมโดยประชาชน” เพราะฉะนั้นที่กล่าวว่าที่นี่เป็นสถานที่พักทัพก็คงจะเป็นจริงตามข้อสันนิษฐาน

¹เทศบาลตำบลพลา <http://www.pala.go.th/>

ความเป็นมาของหมู่บ้านปลา

“หนองม่วง” คือชื่อดั้งเดิมของหมู่บ้านเล็กๆ ที่มีขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 คาดว่าเป็นหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวเป็นอาณาของสนามบินอู่ตะเภา บริเวณนี้มีหนองน้ำจืดสีชาว มีปลาชุกชุมรอบๆ เป็นที่ลุ่มเหมาะในการทำนาข้าว บริเวณโดยรอบเป็นป่าไม้เบญจพรรณ ต้นไม้ใหญ่เป็นประโยชน์ของหมู่บ้านก็คือ “ยางใต้” นอกจากจะนำมาทำบ้านแล้ว น้ำยางยังมีประโยชน์อย่างมากนั่นคือ นำน้ำยางมาทำเป็นเชื้อเพลิง แสงสว่างที่เราเรียกกันว่า “ใต้” ไม้ยางมีอยู่เป็นจำนวนมากจนกลายเป็นพืชเศรษฐกิจในขณะนั้น

หมู่บ้านหนองม่วงเจริญขึ้นอย่างรวดเร็วมีคนต่างถิ่นอยู่รวมทำมาหากิน จับจองที่ดินเป็นที่ทำมาหากินจนทำให้มีการขาดแคลนน้ำ ต้องเดินทางมาหาน้ำที่บ่อหนองลึก หนองจำรุง บ่อน้ำจืดแหลมสนไปใช้บริโภค เมื่อเป็นอย่างนี้ประชาชนต่างก็ขยายครอบครัวไปตั้งถิ่นฐานใหม่ในที่ที่มีแหล่งน้ำ และสะดวกในการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้ากับพ่อค้าในเมืองระยองที่ท่าเรือหาดปลา

การย้ายประชากรก็แบ่งเป็นกลุ่ม เป็นชุมชนย่อย 3 กลุ่มคือ บ้านจำรุง บ้านปลา บ้านตะกาด ขณะเดียวกันก็มีคนต่างถิ่นเข้ามาอยู่ร่วมกันขึ้นจนกลายเป็นชุมชนใหญ่ และเริ่มจัดการในเรื่องการจับจองแบ่งปันที่ทำมาหากิน และมีการขอขึ้นทะเบียนที่ดินของกันและกัน “วัดปลา” ทราบว่าดั้งเดิมตั้งอยู่ในหมู่บ้านหนองม่วงใกล้สนามบินอู่ตะเภา ระหว่างบ้าน ก.ม.16 กับหมู่บ้านปลาในปัจจุบันนี้ เมื่อประชาชนอพยพย้ายออกมาหมู่บ้านใหม่ ก็ทิ้งให้ร้างไม่มีการบูรณะ และย้ายมาตั้งใหม่ในพื้นที่ในปัจจุบัน ส่วนผู้ที่ริเริ่มสร้างวัดและเข้าจับจองที่ดินเป็นที่ดินของวัดไม่ทราบแน่ชัดว่าเป็นของใคร ทราบว่ามีการสร้างวัดเมื่อปี พ.ศ. 2439 โดยมี “อาจารย์อ่อง” เป็นเจ้าอาวาสองค์แรก ชื่อของวัดก็คือ “วัดปลา” ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 ก็มีผู้อันจะกินที่ย้ายมาจากตัวเมืองระยองมาตั้งบ้านเรือน เพื่อประกอบอาชีพค้าขาย ได้สร้างกุฏิ 3 หลัง หอสวด 1 หลัง โรงครัว 1 หลัง ถวายให้วัดเพิ่มขึ้น และมีการบูรณะให้เจริญมาจนทุกวันนี้

เมื่อมีวัดเป็นที่หล่อหลอมคนให้มารวมกันเพื่อปฏิบัติศาสนกิจ เปรียบได้เหมือนการรวมคนมาอยู่ร่วมกันมากขึ้น ดังนั้นทางราชการจึงประกาศให้พื้นที่นี้ยกฐานะพื้นที่เป็นตำบล ชื่อ “ตำบลปลา” มีพื้นที่การปกครองครอบคลุมไปถึงหมู่บ้าน “เขาครอก” ทางด้านทิศเหนือหมู่บ้าน “เนินกระปรอก” ทางด้านทิศตะวันออก หมู่บ้าน “อู่ตะเภา” ทางด้านทิศตะวันตกและทิศใต้ติดอ่าวไทย โดยแต่งตั้งนายไพล เอี่ยมละออง เป็นกำนันคนแรก

เนื่องจากพื้นที่ตำบลปลาในขณะนั้นมีพื้นที่กว้างขวางมาก ยากต่อการปกครอง ต่อมาทางราชการจึงแบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 3 ตำบล คือ ตำบลปลา ตำบลสำนักท้อน และตำบลบ้านฉาง ส่วนตำบลปลาขณะนี้มีพื้นที่การปกครอง 66 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเทศบาลชื่อ “เทศบาลตำบลปลา”

ขนาดพื้นที่และที่ตั้งของเทศบาล

ที่ตั้ง เทศบาลตำบลพลา อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอบ้านฉาง ห่างจากอำเภอบ้านฉาง ประมาณ 6.5 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดระยอง 33 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักท้อน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	เทศบาลตำบลบ้านฉางและเทศบาลเมืองบ้านฉาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ชายฝั่งทะเลอ่าวไทย ยาวประมาณ 8 กิโลเมตร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อบต.พญาดาวหลวง อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี

เนื้อที่ เนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 66 ตร.กม. พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตสนามบินอู่ตะเภา

ภูมิประเทศ

- พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ ติดชายทะเลและภูเขา
- พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินทราย

จำนวนหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน แยกเป็น

- หมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่เขตของเทศบาลตำบลพลา ทั้งหมู่บ้านมีจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 5, หมู่ที่ 6, หมู่ที่ 7
- หมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่เขตของเทศบาลตำบลพลาบางส่วนมีจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 4

จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขตเทศบาล 9,263 คน เป็นประชากรหญิงจำนวน 4,647 คน ประชากรชายจำนวน 4,616 คน และจำนวนครัวเรือน 6,013 (ข้อมูลเดือน สิงหาคม 2565)

ข้อมูลอาชีพของตำบล : อาชีพทำประมงเรือเล็ก อาชีพค้าขาย และอาชีพทำสวน ทำไร่

ข้อมูลสถานที่สำคัญของตำบล : ได้แก่ 1. วัดคลองทราย 2. วัดพลา 3. โรงเรียนวัดพลา 4. โรงเรียนวัดคลองทราย 5. สนามกอล์ฟอีสเทิร์นสตาร์ 6. สำนักงานเทศบาลตำบลพลา 7. สนามบินอู่ตะเภา 8. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพลา 9. โรงเรียนสองภาษา 10. โรงเรียนนานาชาติสวนระยอง และ 11. ชายหาดพลา

มีชุมชน 8 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนสกุทองรวมใจ หมู่ 1 ชุมชนทุ่งสนามควายพัฒนา หมู่ 2 ชุมชนทุ่งโปรงใหม่ หมู่ 4 ชุมชนพลาสามัคคี หมู่ 5 ชุมชนเอื้ออาทรพัฒนา หมู่ 5 ชุมชนบ้านตะกาดรวมใจ หมู่ 6 ชุมชนบ่อกบสามัคคีพัฒนา หมู่ 6 และชุมชนบ้านคลองทรายพัฒนา หมู่ 7

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม ประกอบด้วย ถนนลาดยางทั้งตำบล จำนวน 33 สาย ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 42 สาย ถนนลูกรัง จำนวน 5 สาย และ ถนนหินคลุก จำนวน 1 สาย

2. การไฟฟ้า

- การใช้ไฟฟ้าใช้ทั้งสิ้น 6 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 95 ของครัวเรือนทั้งหมด

3. การสื่อสาร

- ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวในพื้นที่เทศบาล

4. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ,ลำห้วย จำนวน 3 สาย บึง,หนอง และอื่นๆ 1 แห่ง

5. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 1 แห่ง บ่อน้ำตื้น มีเกือบทุกครัวเรือน บ่อโยก 5 แห่ง

ข้อมูลอื่นๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ทะเล

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจประชาชนในตำบลพลาสส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ การประมง ค้าขาย

และ การเกษตรกรรม

ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ

1. โรงแรม จำนวน 1 แห่ง
 - โรงแรมพลาคลิฟบีชรีสอร์ท)
2. คอนโด จำนวน 1 แห่ง
 - บ้านฉางคลิฟบีชคอนโดเทล)
3. โครงการหมู่บ้านจัดสรร จำนวน 3 โครงการ
4. สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 1 แห่ง
5. บริษัท จำนวน 3 บริษัท
 - บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
 - บริษัท กันตสหกิจ,
 - บริษัท ซี สตาร์พร็อพเพอร์ตี้ส์ จำกัด
6. รีสอร์ท/บังกะโล จำนวน 4 แห่ง
7. ห้องเช่า จำนวน 26 แห่ง
8. ร้านอาหาร จำนวน 28 ร้าน

ข้อมูลด้านสังคม

โรงเรียนในพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง แยกเป็น

1. โรงเรียน (ราชการ) จำนวน 2 แห่ง

2. โรงเรียน (เอกชน) จำนวน 2 แห่ง
 วัด โบสถ์ มัสยิด จำนวน 3 แห่ง
 ศูนย์บริการสาธารณสุข/สถานีนอนมัย จำนวน 1 แห่ง
 สถานที่ราชการ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
1. เทศบาลตำบลพลา
 2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลพลา (หมู่ที่ 5)
 3. โรงเรียนวัดพลา (หมู่ที่ 5)
 4. โรงเรียนบ้านคลองทราย (หมู่ที่ 7)
- สวนสาธารณะ/สนามกีฬา จำนวน 3 แห่ง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณ ไชยนิทย์ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.79) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.84) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.85), 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.78) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.82) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.81)

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

อนุวัฒน์ เกิดสูง (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

บัณฑิต เหมือนมี (2562) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการศึกษาสัมพันธ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายในการเข้าถึงด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุ อุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และ ควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

สุเมธ เมฆาวณิชย์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนาสายทมิฬ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อัศรเดช เดชาขจรสุข (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จากผลสำรวจโดยภาพรวม พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

อภิรักษ์ จันทะนีและคณะ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดงควาย จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดงควาย จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดงควาย จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดงควาย จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาว่าจู้จี้ไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างไม่ดี

พอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อง่ายๆเข้าไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อง่ายๆแก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

ธีรยุทธ ชะนิล (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนในระดับมาก คือ งานด้านการศึกษา ด้านป้องกันสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควรและไม่มีเวลามาชำระภาษี ซึ่งควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้นและควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบทุกครัวเรือนและนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองต่อความต้องการของประชาชน

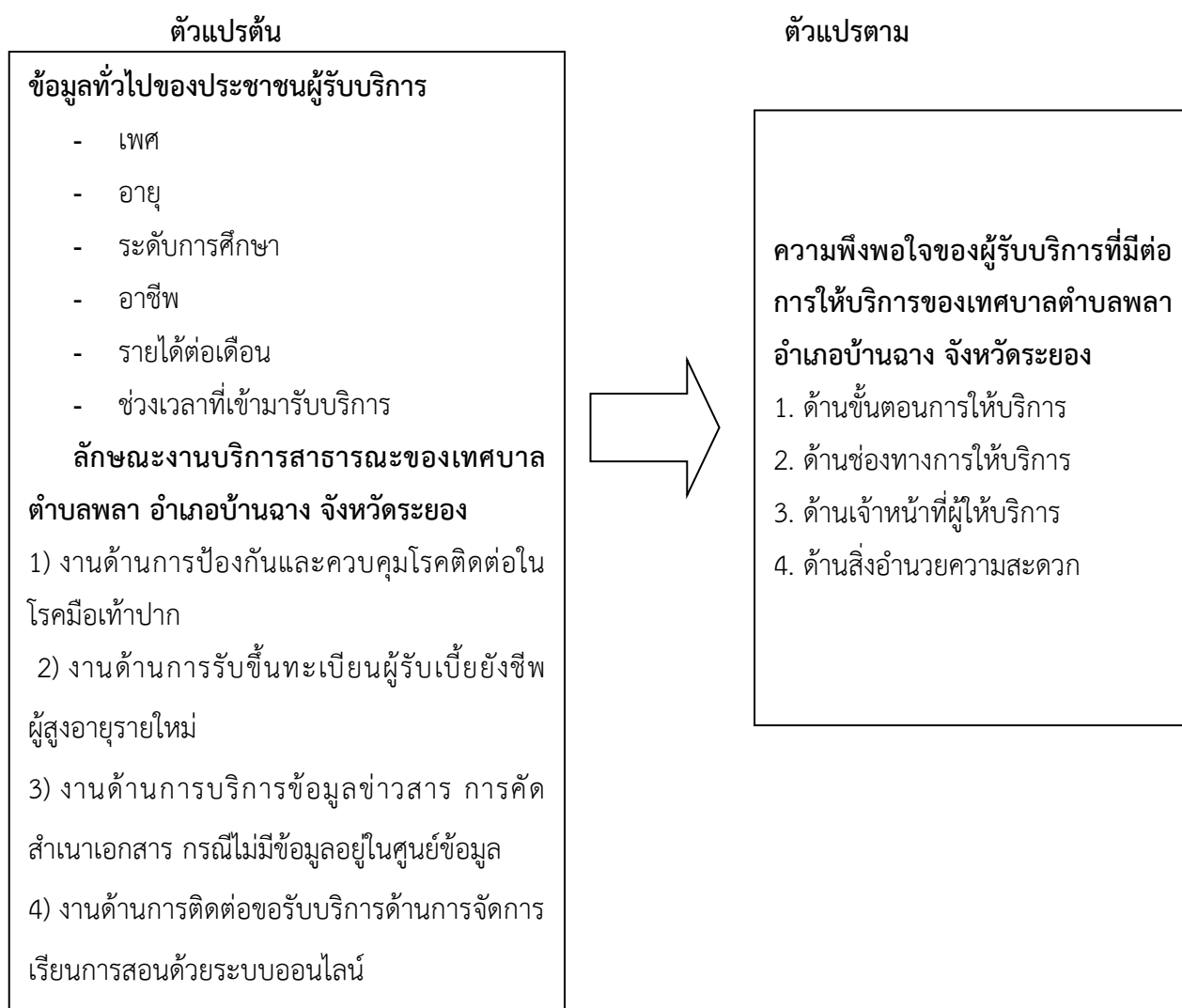
วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นการประเมินผลความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี และศึกษาความพึงพอใจของลักษณะงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่น ๆ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม 4 ชุด โดยทำการสำรวจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่น ๆ ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานดังนี้ ร้อยละ 96.6, 96.8, 96.4 และ 96.4 คำนวณ $= 386.2/4 = 96.6$ คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลากำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลพลากำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยสุ่มขึ้นมาประเมิน โดยที่การเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้มารับบริการและหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพลากำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดและชนิดปลายเปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติและอัตราส่วนจำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Semantic differential Scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหาระดับเฉลี่ยโดยกำหนดความหมาย ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนน 4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

การพิจารณาให้ระดับคะแนนในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการสำรวจในประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

โดยกำหนดระดับค่าคะแนน 0 – 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม(Questionnaires)
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญแล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 และปรับแก้ไขให้เหมาะสมและถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพลา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคล รวมถึงเอกสารเพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตินัยเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเวลาที่เข้ามาใช้บริการ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้สถิตินัยเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6 การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง แบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก
2. งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่
3. งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล
4. งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

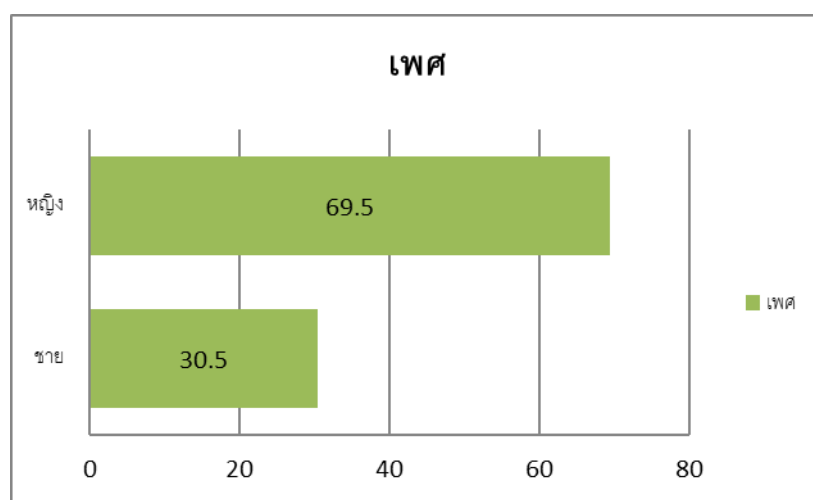
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	122	30.50
หญิง	278	69.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50



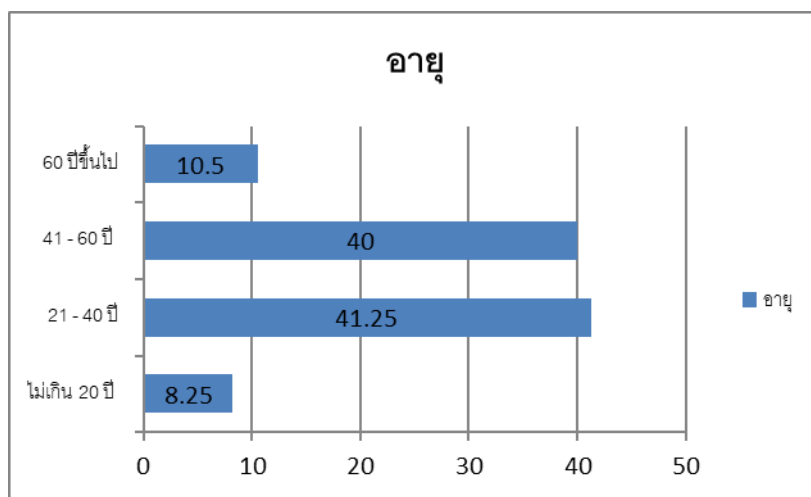
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	33	8.25
21 - 40 ปี	165	41.25
41 - 60 ปี	160	40.00
60 ปีขึ้นไป	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00



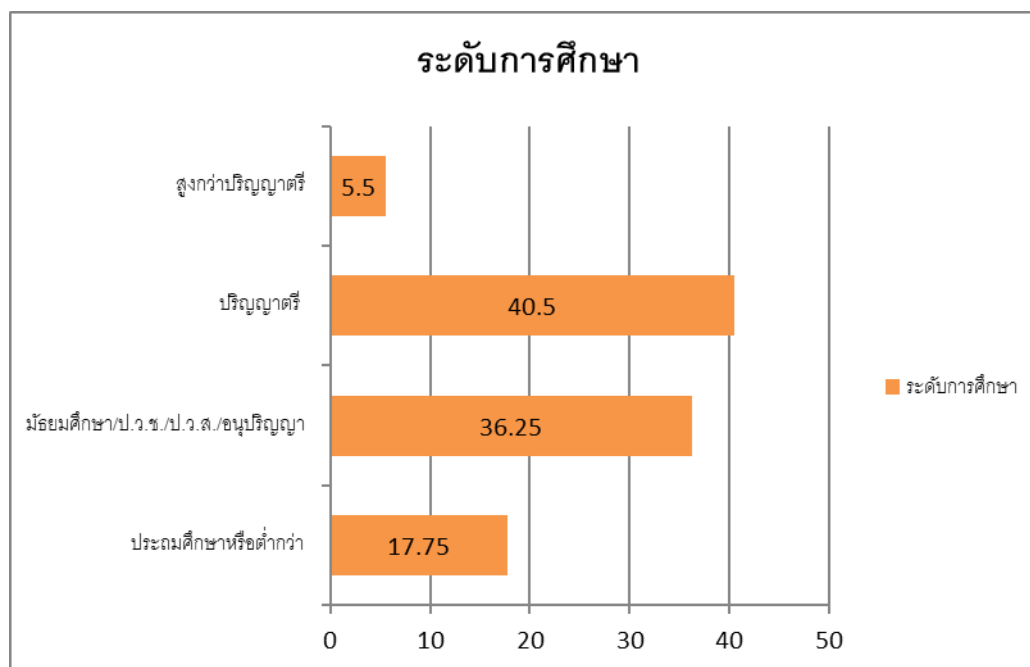
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	71	17.75
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	145	36.25
ปริญญาตรี	162	40.50
สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25



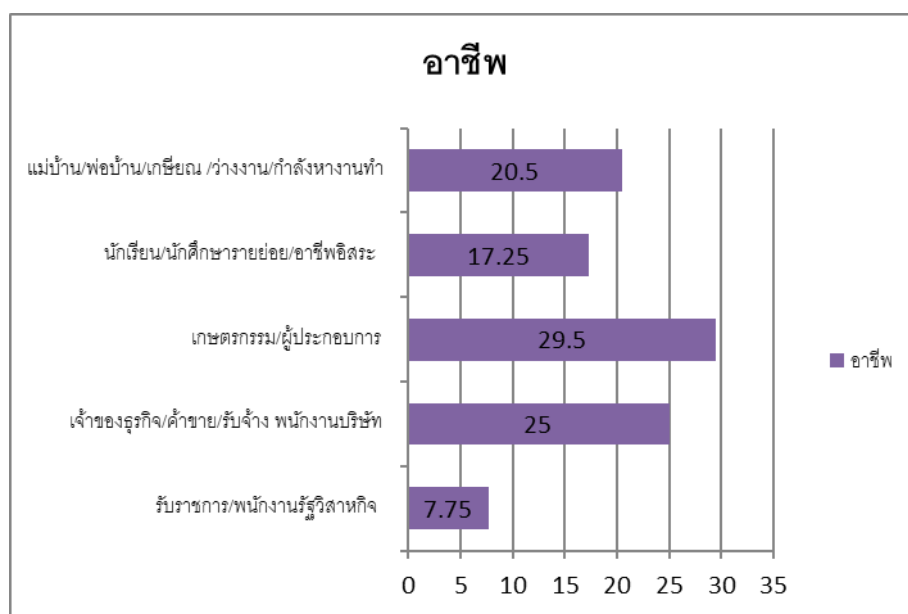
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	7.75
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง พนักงานบริษัท	100	25.00
เกษตรกร/ผู้ประกอบการ	118	29.50
นักเรียน/นักศึกษาอายุย่อย/อาชีพอิสระ	69	17.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ	82	20.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง พนักงานบริษัท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00



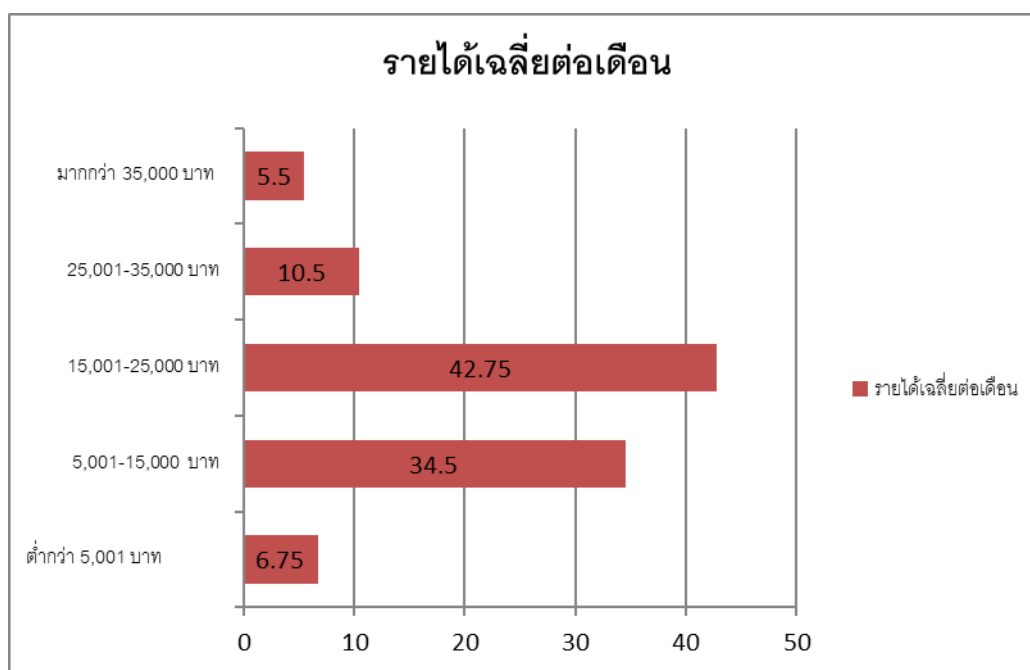
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	27	6.75
5,001-15,000 บาท	138	34.50
15,001-25,000 บาท	171	42.75
25,001-35,000 บาท	42	10.50
มากกว่า 35,000 บาท	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ 5,001-15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50



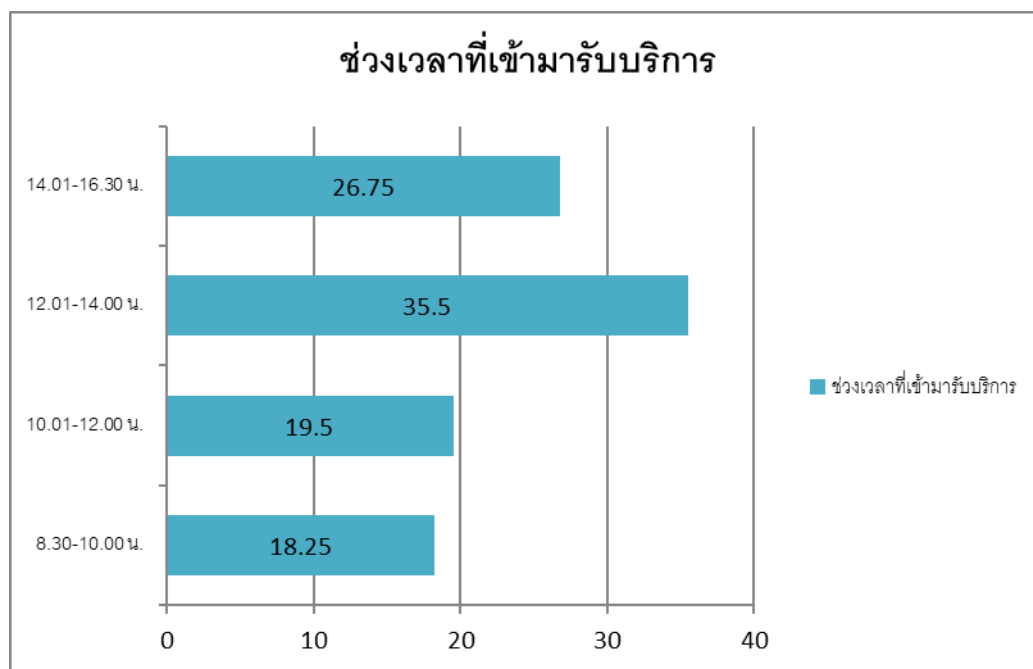
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

ช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30-10.00 น.	73	18.25
10.01-12.00 น.	78	19.50
12.01-14.00 น.	142	35.50
14.01-16.30 น.	107	26.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ 14.01-16.30 น. จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบเหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	5
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	4
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.97	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ให้บริการ และเข้าถึงช่องทางการ ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	4
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียง ตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็น ต้น	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับ บริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.74	มากที่สุด	2
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้อง ทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความ ต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.75	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.84	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของ หน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การ เดินทางมารับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจล แอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการ ให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้ง มีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็น สัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อ รับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุด บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.60	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.10	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.11 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.97	4.80	0.71	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.75	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.84	4.79	0.72	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.10	4.81	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.92	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบเหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.20	4.81	0.70	มากที่สุด	1
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.73	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการ ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	5
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียง ตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็น ต้น	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	2
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับ บริการนอกสถานที่	96.40	4.82	0.74	มากที่สุด	1
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้อง ทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความ ต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.96	4.80	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.96 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	1
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.74	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.99	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.16 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.73	4.79	0.71	มากที่สุด	4
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.96	4.80	0.73	มากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.74	4.79	0.72	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.99	4.80	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.86	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.99 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูล
อยู่ในศูนย์ข้อมูล

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร
กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงาน ต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการ ให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	5
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน- หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนา
เอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความ
โปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95
($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	5
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	2
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.76	มากที่สุด	1
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	2
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.56	4.78	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.60	4.83	0.76	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.18	4.81	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของ หน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การ เดินทางมารับบริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจล แอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการ ให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้ง มีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	5
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็น สัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อ รับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุด บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.70	4.84	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.70 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่ให้บริการโดยรวม สะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.21 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.56	4.78	0.74	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.18	4.81	0.72	มากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.70	4.84	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.15	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.70 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบเหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	96.80	4.84	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.27	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพียงพอต่อผู้ให้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	3
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.40	4.82	0.76	มากที่สุด	2
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.11	4.81	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	4
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.88	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	5
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	3
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.80	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.26 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.27	4.81	0.71	มากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.11	4.81	0.73	มากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.88	4.79	0.71	มากที่สุด	3
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	4.79	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.02	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลพลตา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.27 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง
จังหวัดระยอง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก	95.92	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียน ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่	95.86	4.79	0.72	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มี ข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล	96.15	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านการติดต่อขอรับ บริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วย ระบบออนไลน์	96.02	4.80	0.72	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.98	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 3 งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้กำหนด ประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก งานด้านการ รับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มี ข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล และ งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.92 ร้อยละ 95.86 ร้อยละ 96.15 และร้อยละ 96.02

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{383.94}{4} \\
 &= 95.98 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลหา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพลหา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ผู้ประกอบการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง พนักงานบริษัท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ 5,001-15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ 14.01-16.30 น. จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

งานบริการที่ 3 งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

งานบริการที่ 4 งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา

อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง” ในทุกด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของของเทศบาลตำบลพลลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ตรงกับความต้องการของประชาชนเพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ดังนี้

1. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก

- เทศบาลตำบลพลลาได้มีบริการให้ข้อมูลการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปากกับประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง

2. งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่

- ในปี 2566 ผู้สูงอายุได้รับแจ้งการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ครบถ้วนทุกคน

3. งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการดีมาก

4. งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร
ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์.(2546).**นโยบายสาธารณะและวางแผน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ : การวางแผนและ
การควบคุม=Planning and Controlling**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). **สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- คำนวน เล้าไพบูลย์กิจเจริญ. (2555). **ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น : กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม
จังหวัดชลบุรี**. สาขาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง. : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562).**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดวง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่
4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562).
- ธีรยุทธ ชะนิล (2561). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัด
นครศรีธรรมราช**. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง. (ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2561).
- นราธิป ศรีราม. (2557). **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น**. เอกสารการสอนชุดวิชาการ
จัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการ
แห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2563).
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ**.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บดินทร์ธ บัวรอด. (2559). **การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน**. รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต (รป.ม.), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า).
- บัณฑิต เหมือนมี. (2562). **การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี**. วารสารมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. (ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2562).

- ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2554). เอกสารประกอบการบรรยายจิตวิทยาบริการ (Service Psychology). คณะมนุษยศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร: เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้น. แผนพัฒนาท้องถิ่น. เทศบาลตำบลพลา (2561 – 2565). สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2565.จาก <http://www.pala.go.th/>
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศึกษานักบริการการศึกษา. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- รศ.ดร. รัตติยาเสริมพงศ์. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุ่งรัตนา เจริญจิตต์. (2555). การปฏิรูปกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจากฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์ประจำ วิชาพยาบาล และ ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วารสารสารสนเทศ. (16) 1. 1-15.
- วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560). วารสารอินทนิล ทักษิณสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).
- วีระศักดิ์ เครือเทพ.(2550).เครือข่าย : นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพฯ:สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และ คณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น.สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ. ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).

- สุเมธ เมฆาวณิช. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**. ปรินญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรถัย กักผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'51**. กรุงเทพฯ : บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.
- อรุณ ไชยนิทย์ (2564) **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. (รายงานวิจัย)
- อำนาจ บุญรัตน์ไผตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.
- อนุวัฒน์ เกิดสูง. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี** .วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (ม.ค.-เม.ย. 2563)
- อัครเดช เดชาจรสุข. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ปรินญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิรักษ์ จันตะนี และคณะ (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์ นครสวรรค์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2562.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Morse, N. C. (1967). **Satisfaction in the white collar job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Powell, D. H. (1983). **Understanding human adjustment: Normal adaptation through the life cycle**. Boston : MA. Little Brown.
- Shelly, M.W. (1975). **Responding to social change**. Pennsylvania : Dowden Huntchisam Press.
- Tiffin, J., & McCormick, E. J. (1965). **Industrial psychology**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Wolman, E. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. London; Macmillan.
- Wallerstein, H. (1972). **A dictionary of psychology**. Baltimore, MD: Penguin.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565

คำชี้แจง

กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการ
บริการให้ดียิ่งขึ้น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง
พนักงานบริษัท
() 3. เกษตรกรรม ผู้ประกอบการ/ () 4. นักเรียน/นักศึกษา/รายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-25,000 บาท () 4. 25,001-35,000 บาท
() 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30-10.00 น. () 2. 10.01-12.00 น.
() 3. 12.01-14.00 น. () 4. 14.01-16.30 น.

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจงานบริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย $\surd$ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

งานบริการที่ 1 งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในโรคมือเท้าปาก

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้รับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก่ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565**

คำชี้แจง

กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการ
บริการให้ดียิ่งขึ้น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง พนักงาน
บริษัท
() 3. เกษตรกรรม ผู้ประกอบการ/ () 4. นักเรียน/นักศึกษา/รายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-25,000 บาท () 4. 25,001-35,000 บาท
() 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30-10.00 น. () 2. 10.01-12.00 น.
() 3. 12.01-14.00 น. () 4. 14.01-16.30 น.

งานบริการที่ 2 งานด้านการรับขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565**

คำชี้แจง

กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง
พนักงานบริษัท
() 3. เกษตรกรรม ผู้ประกอบการ/ () 4. นักเรียน/นักศึกษา/รายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-25,000 บาท () 4. 25,001-35,000 บาท
() 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30-10.00 น. () 2. 10.01-12.00 น.
() 3. 12.01-14.00 น. () 4. 14.01-16.30 น.

งานบริการที่ 3 งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การคัดสำเนาเอกสาร กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูล

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางให้บริการ					
2.1 มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางการในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลพลตา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ประจำปี 2565

คำชี้แจง

กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการ
บริการให้ดียิ่งขึ้น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 40 ปี
() 3. 41 - 60 ปี () 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา
() 3.ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง
พนักงานบริษัท
() 3. เกษตรกรรม ผู้ประกอบการ/ () 4. นักเรียน/นักศึกษา/รายย่อย/อาชีพอิสระ
() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001-15,000 บาท
() 3. 15,001-25,000 บาท () 4. 25,001-35,000 บาท
() 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. 8.30-10.00 น. () 2. 10.01-12.00 น.
() 3. 12.01-14.00 น. () 4. 14.01-16.30 น.

งานบริการที่ 4 งานด้านการติดต่อขอรับบริการด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบออนไลน์

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน และมีความชัดเจน					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถปฏิบัติได้จริง					
1.3 มีผังลำดับขั้นตอนและป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
1.4 มีการกำหนดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อน-หลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ต่อช่องทางให้บริการ					
2.1 มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2.2 มีช่องทางในการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง ได้แก่ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว แพลตฟอร์มประเภท Facebook, Line และเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น					
2.3 มีช่องทางให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกรับบริการนอกสถานที่					
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ					
2.5 มีช่องทางให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ					
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัยดี การแต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเต็มใจให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและทันที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้กับผู้รับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่					
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น					
4.3 สถานที่มารับบริการโดยรวมสะอาด สะดวกสบาย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ เหมาะสม รวมทั้งมีคู่มือแนะนำในการใช้บริการในงานบริการต่าง ๆ					
4.5 การจัดสถานที่ภายในหน่วยงานมีความเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกหน่วยงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ
N	Valid	400	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	122	30.5	30.5	30.5
	หญิง	278	69.5	69.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เกิน 20 ปี	33	8.3	8.3	8.3
	21 - 40 ปี	165	41.3	41.3	49.5
	41 - 60 ปี	160	40.0	40.0	89.5
	60 ปีขึ้นไป	42	10.5	10.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	71	17.8	17.8	17.8
	มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	145	36.3	36.3	54.0
	ปริญญาตรี	162	40.5	40.5	94.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.5	5.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	7.8	7.8	7.8
	เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้างพนักงาน	100	25.0	25.0	32.8

เกษตรกรกรม/ ผู้ประกอบการ	118	29.5	29.5	62.3
นักเรียน/ นักศึกษา	69	17.3	17.3	79.5
รายย่อย/ อาชีพอิสระ				
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ /	82	20.5	20.5	100.0
ว่างงาน/ กำลังหา งานทำ				
Total	400	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 5,001 บาท	27	6.8	6.8	6.8
5,001-15,000 บาท	138	34.5	34.5	41.3
15,001-25,000 บาท	171	42.8	42.8	84.0
25,001-35,000 บาท	42	10.5	10.5	94.5
มากกว่า 35,000 บาท	22	5.5	5.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 8.30-10.00 น.	73	18.3	18.3	18.3
10.01-12.00 น.	78	19.5	19.5	37.8
12.01-14.00 น.	142	35.5	35.5	73.3
14.01-16.30 น.	107	26.8	26.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

รูปลงพื้นที่เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง













คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์กฤษดา วิศวธีรานนท์ | อธิการบดี
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 2. รองศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์ | รองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการ
รักษาการรองอธิการฝ่ายรับสมัครนักศึกษาและ
สื่อสารองค์กร สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิจิณัฐ ภัคพรหมินทร์ | คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |

คณะผู้วิจัย

- | | |
|--|--|
| 1. อาจารย์ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 2. อาจารย์บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 4. อาจารย์ดร.ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี
มหาวิทยาลัยปทุมธานี |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อาจารย์ ประจวบเหมาะ | อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 6. อาจารย์ดร.สรเสริญ สัตถาวร | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |

ผู้ช่วยนักวิจัย

1. นางสาวจุฑารินทร์ จิตต์แก้ว
2. นางสาวทิพนารถ ชาริรักษ์
3. นางสาวเจี๊ยะรอฮายา สะอะ